

Fecha: 31-5-2019

Departamento: Santander Ciudad/Munic. pio: Pamplona S.S.

Nombre y apellido: Abel Badillo Condensio

Masculino:  Femenino:  Edad: 72

Cédula de Ciudadanía: 19141053 De: Bogotá D.C.

Es usted: Asociado  Afiliado  Representante de IPS  ¿Cuál IPS? COOSA LUD.

Ente Gubernamental  ¿Cuál?  Otro  ¿Cuál?

**Datos de Contacto:**

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_ Teléfono: 3125611576

¿Cuál es su inquietud, observación, pregunta, sugerencia, queja, reclamo o motivo de felicitación: El X que es el centro de atención en el servicio de Odontología no colabora como tiene que ser etc. A mí no han podido hacerme una prótesis que yo quede <sup>DISCUTO</sup> satisfecho no sería mi reclamo gracias Ah! lo de psicología que el médico del Hospital Institucional se deduce conscientemente con mi enfermedad?

Santander 31 de Mayo de 2019

Señor (a)

**ABEL BADILLO CARDENAS**

CC: 19141053

Teléfono: 3175611576

Bucaramanga, Santander

Estimado Señor (a)

Damos respuesta a su sugerencia recepcionada a través de la rendición de cuentas de la sucursal de Santander el día 31 de Mayo del 2019 con respecto al servicio de odontología, nos permito informarle que la IPS Oral Blanco se comunicará directamente con usted, para garantizar el trámite del servicio que requiere. Y así podemos garantizar que seguiremos trabajando por el bienestar de nuestros afiliados.

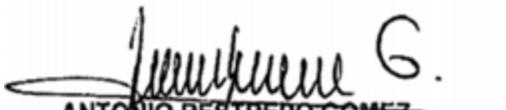
Le agradecemos sinceramente, la oportunidad que nos brinda para alcanzar un mejoramiento continuo con sus apreciaciones, porque usted es nuestra razón de ser. Quedamos a su disposición para lo que pueda necesitar en el futuro y comunicarse con Antonio Restrepo Gomez al número 3168347460.

***Frente a cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, usted puede elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local, sin perjuicio de la competencia prevalente y excluyente que le corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud***

Reciba un cordial saludo.

Cordialmente,

Se estableció comunicación con el afiliado al número 3175611576, el día 20 de junio del 2019 a la hora 2:00 pm para dar respuesta a su sugerencia.

  
**ANTONIO RESTREPO GOMEZ**  
Coordinador de Atención al Usuario  
COOSALUD EPS-S

Antonia Mora

Queja Medicamento

Fecha: 31 de mayo 2019

Departamento: El Valle de Abasco, Santander Ciudad/Municipio: Bucaramanga

Nombre y apellido: Carmen Paola RIVERA Jimenez

Masculino:  Femenino:  Edad: 25

Cédula de Ciudadanía: 1090472375 de: ccuta

Es usted: Asociado  Afiliado  Representante de IPS  ¿Cuál IPS? Coosalud

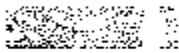
Ente Gubernamental  ¿Cuál?  Otro  ¿Cuál?

Datos de Contacto:

Correo Electrónico: Paola.rivera2976@gmail.com Teléfono: 3223657192

Cuál es su inquietud, observación, pregunta, sugerencia, queja, reclamo o motivo de felicitación: Felicitaciones a coosalud

Por que a mi me atienden muy bien, los medicamentos me lo entregan como son y la atención en las oficinas de coosalud son amables, espero y no quiero que retiren a coosalud.



Santander 31 de Mayo de 2019

Señor (a)

**CARMEN PAOLA RIVERA JIMENEZ**

CC: 1090472375

Teléfono: 3223657197

Bucaramanga, Santander

Estimado Señor(a)

Damos respuesta a su queja recepcionada a través de la rendición de cuentas de la sucursal de Santander el día 31 de Mayo del 2019 con respecto a la demora en la entrega de medicamentos con respecto nos permitimos informarles que la empresa se encuentra desarrollando a través de contratación mejoras en la dispensación de medicamentos, así mismo estamos enfocados en brindar un buen servicio con calidad y de igual manera buscamos aumentar el grado de satisfacción de nuestros afiliados.

Le agradecemos sinceramente, la oportunidad que nos brinda para alcanzar un mejoramiento continuo con sus apreciaciones, porque usted es nuestra razón de ser. Quedamos a su disposición para lo que pueda necesitar en el futuro y comunicarse con Antonio Restrepo Gomez al número 3168347460

***Frente a cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, usted puede elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local, sin perjuicio de la competencia prevalente y excluyente que le corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud***

Reciba un cordial saludo.

Cordialmente,

Se establece comunicación con la afiliada al número 3223657197, el día 20 de junio, a la hora 1:25 pm para dar respuesta a su queja.

  
**ANTONIO RESTREPO GOMEZ**  
Coordinador de Atención al Usuario  
COOSALUD EPS-S

Fecha: 31/05/2019

Departamento: Florida Blanca Ciudad/Municipio: Bucaramanga

Nombre y apellido: Carmen Teresa Jimenez

Masculino:  Femenino:  Edad: 55 años

Cédula de Ciudadanía: 60300847 de: Cúcuta D.S.

Es usted: Asociado  Afiliado  Representante de IPS  ¿Cuál IPS? Coosalud

Ente Gubernamental:  ¿Cuál?  Otro  ¿Cuál?

**Datos de Contacto:**

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_ Teléfono: 3115939138

Cuál es su inquietud, observación, pregunta, sugerencia, queja, reclamo o motivo de felicitación: Para mi  
a sido muy buena por la atención de los servicios  
medicamentos y la atención de Coosalud cuando me dan  
autorizaciones en las oficinas de Coosalud.  
Son muy (ab)to amables y humanitarios. Peticiones

Santander 31 de Mayo de 2019

Señor (a)

**CARMEN TERESA JIMENEZ**

CC: 60300877

Teléfono: 3115939138

Bucaramanga, Santander

Estimado Señor (a)

Damos respuesta a su queja recepcionada a través de la rendición de cuentas de la sucursal de Santander el día 31 de Mayo del 2019 con respecto a la demora en la entrega de medicamentos con respecto nos permitimos informarles que la empresa se encuentra desarrollando a través de contratación mejoras en la dispensación de medicamentos, así mismo estamos enfocados en brindar un buen servicio con calidad y de igual manera buscamos aumentar el grado de satisfacción de nuestros afiliados.

Le agradecemos sinceramente, la oportunidad que nos brinda para alcanzar un mejoramiento continuo con sus apreciaciones, porque usted es nuestra razón de ser. Quedamos a su disposición para lo que pueda necesitar en el futuro y comunicarse con Antonio Restrepo Gomez al número 3168347460

***Frente a cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, usted puede elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local, sin perjuicio de la competencia prevalente y excluyente que le corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud***

Reciba un cordial saludo.

Cordialmente,

Se establece comunicación con la afiliada al número 3115939138, el día 20 de junio a la hora 1:55 pm, para dar respuesta a su queja.

  
**ANTONIO RESTREPO GOMEZ**  
Coordinador de Atención al Usuario  
COOSALUD EPS-S

Fecha: 31-05-19

Departamento: Santander Ciudad/Municipio: B/gu Santander

Nombre y apellido: Edla Rosa Sierra Ariza

Masculino  Femenino:  Edad: 67 años

Cédula de Ciudadanía: 37806531 De: Psicología

Es usted: Asociado  Afiliado  Representante de IPS  ¿Cuál IPS? \_\_\_\_\_

Ente Gubernamental  ¿Cuál? \_\_\_\_\_ Otro  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**Datos de Contacto:**

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_ Teléfono: 3013809693 - 6400999

Cuál es su inquietud, observación, pregunta, sugerencia, queja, reclamo o motivo de felicitación: por de mi parte me  
im atendido muy bien el personal es muy es exelute no tengo  
nada en común - pero hay tengo amistades que me están  
comunes con los socios de la farmacia que siempre vacían  
con los medicamentos que siempre quedan pendientes

Santander 31 de Mayo de 2019

Señor (a)

**ELDA ROSA ARIAS**

CC: 37806531

Teléfono: 3013808693 - 3400099

Bucaramanga, Santander

Estimado Señor (a)

Damos respuesta a su queja recepcionada a través de la rendición de cuentas de la sucursal de Santander el día 31 de Mayo del 2019 con respecto a la demora en la entrega de medicamentos con respecto nos permitimos informarles que la empresa se encuentra desarrollando a través de contratación mejoras en la dispensación de medicamentos, así mismo estamos enfocados en brindar un buen servicio con calidad y de igual manera buscamos aumentar el grado de satisfacción de nuestros afiliados.

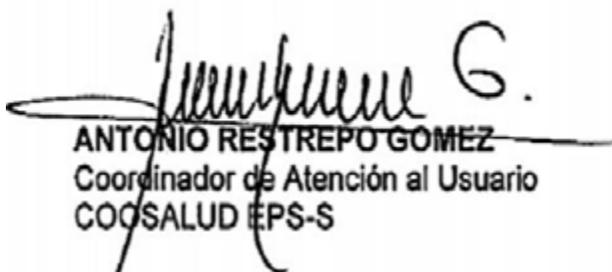
Le agradecemos sinceramente, la oportunidad que nos brinda para alcanzar un mejoramiento continuo con sus apreciaciones, porque usted es nuestra razón de ser. Quedamos a su disposición para lo que pueda necesitar en el futuro y comunicarse con Antonio Restrepo Gomez al número 3168347460

***Frente a cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, usted puede elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local, sin perjuicio de la competencia prevalente y excluyente que le corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud***

Reciba un cordial saludo.

Cordialmente,

Se establece comunicación con la afiliada al número 3013808693, el día 20 de junio a la hora 1: 50 pm , para dar respuesta a su queja.

  
**ANTONIO RESTREPO GOMEZ**  
Coordinador de Atención al Usuario  
COOSALUD EPS-S

Queja

Fecha: 31 May 19

Departamento: Santander Ciudad/Municipio: Bucaramanga

Nombre y apellido: Erika Sandoval James

Masculino:  Femenino:  Edad: 23

Cédula de Ciudadanía: 9.102.379.272 De: Prodecesta

Es usted: Asociado  Afiliado  Representante de IPS  ¿Cuál IPS? \_\_\_\_\_

Ente Gubernamental:  ¿Cuál? \_\_\_\_\_ Otro  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

Datos de Contacto:

Correo Electrónico: es.sij4t9q@gmail.com Teléfono: \_\_\_\_\_

Cuál es su inquietud, observación, pregunta, sugerencia, queja, reclamo o motivo de felicitación: \_\_\_\_\_

Agradecemos la atención para los niños y mujeres. Buen día  
estrad



Santander 31 de Mayo de 2019

Señor (a)

**ERIKA SANDOVAL JAIMES**

CC: 1102379217

Tel: 3215687421

Bucaramanga, Santander

Estimado Señor (a)

Damos respuesta a su sugerencia recepcionada a través de la rendición de cuentas de la sucursal de Santander el día 31 de Mayo del 2019 con respecto a la priorización para los niños y mujeres en estado de embarazo, nos permito informarle que la sucursal cuenta con filas preferenciales para los niños, las gestantes, adultos mayores y madres con niños en brazos que acuden a nuestra oficina. Y así podemos garantizar que seguiremos trabajando por el bienestar de nuestros afiliados.

Le agradecemos sinceramente, la oportunidad que nos brinda para alcanzar un mejoramiento continuo con sus apreciaciones, porque usted es nuestra razón de ser. Quedamos a su disposición para lo que pueda necesitar en el futuro y comunicarse con Antonio Restrepo Gomez al número 3168347460.

***Frente a cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, usted puede elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local, sin perjuicio de la competencia prevalente y excluyente que le corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud***

Reciba un cordial saludo.

Cordialmente,

Se establece comunicación con la afiliada al número 3215687421, el día 20 de junio a la hora 1:40 pm para dar respuesta a su sugerencia.

  
**ANTONIO RESTREPO GOMEZ**  
Coordinador de Atención al Usuario  
COOSALUD EPS-S

Fecha: 31-05-2019

Departamento: Quintana Roo

Ciudad/Municipio: Ducumana

Nombre y apellido: Mtla. Corderos Duarte

Masculino:  Femenino:  Edad: \_\_\_\_\_

Cédula de Ciudadanía: 63281892 De: Yucatan

Es usted: Asociado  Afiliado  Representante de IPS  ¿Cuál IPS? \_\_\_\_\_

Ente Gubernamental  ¿Cuál? \_\_\_\_\_ Otro  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

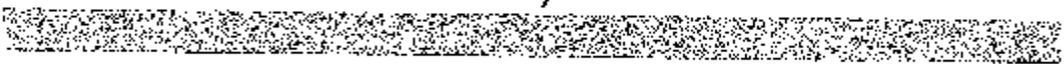
**Datos de Contacto:**

Correo Electrónico: lbtacorderosduarte571  
@gmail.com

Teléfono: 9993627065

Cuál es su inquietud, observación, pregunta, sugerencia, queja, reclamo o motivo de felicitación: \_\_\_\_\_

Queja: Necesitamos urgente se brinde "servicios de  
superstos" en cuanto a la calidad del servicio q se esta  
prestando a los usuarios de Coosalud por parte de las entidades q  
contratan (Prestadores) - Vide Coosalud deslogue varios funcionarios  
q se dedican totalmente a esta actividad y estamos muy molestos.



Santander 31 de Mayo de 2019

Señor (a)

**LIBIA CARENAS DUARTE**

CC: 63281892

Teléfono: 3153627065

Bucaramanga, Santander

Estimado Señor (a)

Damos respuesta a su sugerencia recepcionada a través de la rendición de cuentas de la sucursal de Santander el día 31 de Mayo del 2019 con respecto a la supervisión de la calidad del servicio que se le están prestando a los usuarios por parte de las entidades contratadas, nos permito informarles que COOSALUD realiza un seguimiento mensual a sus IPS de I Nivel con respecto a la atención que reciben los afiliados y esto nos permite tener conocimiento de cómo se está prestando el servicio. Y así podemos garantizar que seguiremos trabajando por el bienestar de nuestros afiliados.

Le agradecemos sinceramente, la oportunidad que nos brinda para alcanzar un mejoramiento continuo con sus apreciaciones, porque usted es nuestra razón de ser. Quedamos a su disposición para lo que pueda necesitar en el futuro y comunicarse con Antonio Restrepo Gomez al número 3168347460.

***Frente a cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, usted puede elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local, sin perjuicio de la competencia prevalente y excluyente que le corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud***

Reciba un cordial saludo.

Cordialmente,

Se establece comunicación con la afiliada al numero 3153627065, el día 20 de junio a la 1:47 pm para dar respuesta a su sugerencia.

  
**ANTONIO RESTREPO GOMEZ**  
Coordinador de Atención al Usuario  
COOSALUD EPS-S

Queja.  
Medicamentos

Fecha: 31 10 2019

Departamento: Santander Ciudad/Municipio: Lebrija

Nombre y apellido: La Stella Forates Caldera

Masculino:  Femenino:  Edad: 36

Cédula de Ciudadanía: 37550648 De: Germa (SS)

Es usted: Asociado  Afiliado  Representante de IPS  ¿Cuál IPS? \_\_\_\_\_

Ente Gubernamental:  ¿Cuál? \_\_\_\_\_ Otro  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**Datos de Contacto:**

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_ Teléfono: 3165698944 - 3214790336

Cuál es su inquietud, observación, pregunta, sugerencia, queja, reclamo o motivo de felicitación: mi queja es  
la demora de entrega de medicamentos me dicen que quedan  
pendientes me dan un numero de telefono y nunca contestan  
Muchas gracias por su atención

Santander 31 de Mayo de 2019

Señor (a)

**LUZ STELLA MORALES CALDERÓN**

CC: 37550648

Teléfono: 3165678944 - 3214790336

Bucaramanga, Santander

Estimado Señor (a)

Damos respuesta a su queja recepcionada a través de la rendición de cuentas de la sucursal de Santander el día 31 de Mayo del 2019 con respecto a la demora en la entrega de medicamentos con respecto nos permitimos informarles que la empresa se encuentra desarrollando a través de contratación mejoras en la dispensación de medicamentos, así mismo estamos enfocados en brindar un buen servicio con calidad y de igual manera buscamos aumentar el grado de satisfacción de nuestros afiliados.

Le agradecemos sinceramente, la oportunidad que nos brinda para alcanzar un mejoramiento continuo con sus apreciaciones, porque usted es nuestra razón de ser. Quedamos a su disposición para lo que pueda necesitar en el futuro y comunicarse con Antonio Restrepo Gomez al número 3168347460

***Frente a cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, usted puede elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local, sin perjuicio de la competencia prevalente y excluyente que le corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud***

Reciba un cordial saludo.

Cordialmente,

Se establece comunicación con la afiliada al número 3214790336, el día 20 de junio a la hora 1:35 pm para dar respuesta a su queja.

  
**ANTONIO RESTREPO GOMEZ**  
Coordinador de Atención al Usuario  
COOSALUD EPS-S

Ariano Mora

Queja Medicamentos

Fecha: 31-5-2019

Departamento: Santander Ciudad/Municipio: Bucaramanga

Nombre y apellido: Natalia Nieto

Masculino:  Femenino:  Edad: 62

Cédula de Ciudadanía: 63279493 De: Bucaramanga

Es usted: Asociado  Afiliado  Representante de IPS  ¿Cual IPS? Coosalud

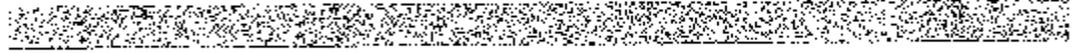
Ente Gubernamental  ¿Cual? Otro  ¿Cual?

**Datos de Contacto:**

Correo Electrónico: Teléfono 3184671789

Cuál es su inquietud, observación, pregunta, sugerencia, queja, reclamo o motivo de felicitación:

Estoy muy segura con el prestador de medicamentos y muy contenta con los cambios en la red de servicios la cual me ha brindado oportunidad en los citas y el hospital internacional de Colombia.



Santander 31 de Mayo de 2019

Señor (a)

**NOHEMA NIÑO**

CC: 63274493

Teléfono: 3184671788

Bucaramanga, Santander

Estimado Señor (a)

Damos respuesta a su queja recepcionada a través de la rendición de cuentas de la sucursal de Santander el día 31 de Mayo del 2019 con respecto a la demora en la entrega de medicamentos con respecto nos permitimos informarles que la empresa se encuentra desarrollando a través de contratación mejoras en la dispensación de medicamentos, así mismo estamos enfocados en brindar un buen servicio con calidad y de igual manera buscamos aumentar el grado de satisfacción de nuestros afiliados.

Le agradecemos sinceramente, la oportunidad que nos brinda para alcanzar un mejoramiento continuo con sus apreciaciones, porque usted es nuestra razón de ser. Quedamos a su disposición para lo que pueda necesitar en el futuro y comunicarse con Antonio Restrepo Gomez al número 3168347460

***Frente a cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, usted puede elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local, sin perjuicio de la competencia prevalente y excluyente que le corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud***

Reciba un cordial saludo.

Cordialmente,

  
**ANTONIO RESTREPO GOMEZ**  
Coordinador de Atención al Usuario  
COOSALUD EPS-S

Se establece comunicación con la afiliada al numero 3184671788 , el día 20 de junio a la hora 1:30 pm para dar respuesta a su queja.

Aniana Mora

Queja Medicamentos

Fecha: 31 Mayo del 2019

Departamento: Santander Ciudad/Municipio: Lebriza

Nombre y apellido: Rosalba Palacios Myabán

Masculino: Femenino: X Edad: 47

Cédula de Ciudadanía: 28213778 De: Lebriza

Es usted: Asociado Afiliado X Representante de IPS ¿Cuál IPS?

Este Gubernamental ¿Cuál? Otro ¿Cuál?

Datos de Contacto:

Correo Electrónico: Teléfono 3174696741

Cuál es su inquietud, observación, pregunta, sugerencia, queja, reclamo o motivo de felicitación:

Mi queja es la demora de entrega de medicamentos  
el cambio constante sitios de atención médicos  
especialistas y exámenes especializadas.

de manera especial los felicito por ese interés de querer  
dar lo mejor de ustedes para el bienestar de nosotros  
los usuarios muchas gracias

Santander 31 de Mayo de 2019

Señor (a)

**ROSALBA PALACIOS UYABAN**

CC: 28213778

Teléfono: 3174696741

Bucaramanga, Santander

Estimado Señor(a)

Damos respuesta a su queja recepcionada a través de la rendición de cuentas de la sucursal de Santander el día 31 de Mayo del 2019 con respecto a la demora en la entrega de medicamentos con respecto nos permitimos informarles que la empresa se encuentra desarrollando a través de contratación mejoras en la dispensación de medicamentos, así mismo estamos enfocados en brindar un buen servicio con calidad y de igual manera buscamos aumentar el grado de satisfacción de nuestros afiliados.

Le agradecemos sinceramente, la oportunidad que nos brinda para alcanzar un mejoramiento continuo con sus apreciaciones, porque usted es nuestra razón de ser. Quedamos a su disposición para lo que pueda necesitar en el futuro y comunicarse con Antonio Restrepo Gomez al número 3168347460

***Frente a cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, usted puede elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local, sin perjuicio de la competencia prevalente y excluyente que le corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud***

Reciba un cordial saludo.

Cordialmente,

Se establece comunicación con el afiliado al número 3174696741 el día 20 de junio del 2019 a la hora 2:10 pm, para dar respuesta a su solicitud.

  
**ANTONIO RESTREPO GOMEZ**  
Coordinador de Atención al Usuario  
COOSALUD EPS-S

**Aniana Hora**

Fecha: Mayo 31-2019

Departamento: Santander Ciudad/Municipio: Bucaramanga

Nombre y apellido: Sonia Amparo Rodriguez - P.

Masculino:  Femenino:  Edad: 51 años

Cédula de Ciudadanía: 63-341-661 Bja De: \_\_\_\_\_

Es usted. Asociado  Afiliado  Representante de IPS  ¿Cuál IPS? Salud Uvir IPS

Ente Gubernamental.  ¿Cuál? \_\_\_\_\_ Otro  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**Datos de Contacto:**

Correo Electrónico: shuky98@hotmail.com Teléfono: 5431181

Cuál es su inquietud, observación, pregunta, sugerencia, queja, reclamo o motivo de felicitación: \_\_\_\_\_

Como está manejando coosalud el tema de subsidio de transporte para aquellas usuarios qe necesitan trasladarse mensualmente de un municipio o zona rural a la ciudad.



Santander 31 de Mayo de 2019

Señor (a)

**SONIA AMPARO RODRIGUEZ**

CC: 63341681

Teléfono: 6431481

Bucaramanga, Santander

Estimado Señor (a)

Damos respuesta a su queja recepcionada a través de la rendición de cuentas de la sucursal de Santander el día 31 de Mayo del 2019 con respecto al subsidio de transporte que se les brinda a aquellos usuarios que necesitan trasladarse de un municipio a otro nos permitimos informarles que las personas que residan en vereda y pertenezcan a los grupos prioritarios pueden acceder a subsidios de transporte realizando la solicitud a través de nuestros gestores municipales quienes los orientan en el respectivo tramite. Podemos garantizar que seguiremos trabajando por el bienestar de nuestros afiliados.

Le agradecemos sinceramente, la oportunidad que nos brinda para alcanzar un mejoramiento continuo con sus apreciaciones, porque usted es nuestra razón de ser. Quedamos a su disposición para lo que pueda necesitar en el futuro y comunicarse con Antonio Restrepo Gomez al número 3168347460.

***Frente a cualquier desacuerdo con la decisión adoptada, usted puede elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local, sin perjuicio de la competencia prevalente y excluyente que le corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud***

Reciba un cordial saludo.

Cordialmente,

Se establece comunicación con la afiliada al número 6431481, el día 20 de junio a la hora 1: 20 pm para dar respuesta a su queja.

  
**ANTONIO RESTREPO GOMEZ**  
Coordinador de Atención al Usuario  
COOSALUD EPS-S